



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Unidad de Posgrado

**Valor Agregado del Seguimiento Visual en los Estudios
de Usabilidad Web: Un caso de estudio de la
percepción de usuario de la Banca en línea en el Perú**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería de
Sistemas e Informática con mención en Dirección y Gestión de
Tecnologías de la Información

AUTOR

Freddy Linares Torres

Lima, Perú

2014

RESUMEN

La tecnología de seguimiento visual permite identificar áreas de oportunidad en los procesos de negocio online y consecuentemente mejorar los indicadores de eficiencia en las empresas. Tomando información desde el punto de vista del usuario, la banca en línea puede mejorar los tiempos de respuesta de atención al cliente y elevar el nivel de venta de sus productos financieros.

La presente investigación plantea que la tecnología de seguimiento visual en los estudios de usabilidad web permiten generar indicadores de eficiencia de negocio que mejorarán el ratio de conversión del canal web para la entrega de información relacionada a productos financieros.

Palabras clave

Seguimiento visual, usabilidad web, banca en línea, banca virtual, percepción de usuario, analítica web.

ABSTRACT

Eyetracking technology help us to identify opportunity areas in online business processes and thus enhance the efficiency indicators in enterprises. When taking information from the users point of view, ebanking can improve response times for customers and increase financial products allocation.

This research suggests that eye tracking technology in web usability studies can generate business efficiency indicators that will increase the conversion rate of the web channel for the delivery of information related to financial products.

Keywords

Eyetracking, web usability, ebanking, virtual banking, user perception, web analytics